

## Formation

# RESPONSABLE MAGASIN ADJOINT (RMA)

## ACTION

*Durée : 40 jours/ 280 heures*

### PRÉREQUIS

- Le candidat doit être titulaire – à minima – du Baccalauréat ou avoir un niveau Bac non validé avec une forte expérience retail (2 ans minimum).
- Idéalement, nous recherchons des personnes titulaires d'un BAC +2 (MCO, NRC, Commerce, Gestion) ou des vendeurs devenus par le biais de l'évolution interne des référents.

**Expérience professionnelle attendue :** Expérience d'un minimum (2-3 idéalement) en Distribution / retail fortement souhaitée (GMS, Hard Discount, Bricolage... Logistique selon le profil).

### PROFILS DES APPRENANTS

En dehors des prérequis ci-dessous 4, il est attendu que le candidat :

- Soit orienté(e) terrain
- Fasse preuve de discipline, de rigueur et de responsabilité
- Ait le sens du leadership, soit capable de fédérer et accompagner son équipe avec bienveillance en s'adaptant à chaque situation
- Se reconnaisse dans les valeurs « ACTION » : orientation, client, respect, esprit d'équipe, discipline, simplicité et conscience des coûts
- Soit disponible sur l'amplitude horaire (5/6h à 21/22h du lundi au samedi, équipe matin ou après-midi, parfois le dimanche) 35h/semaine

### L'OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

L'objectif pédagogique de cette formation est d'accompagner des profils Bac avec expérience significative Retail ou Bac+2 en managers opérationnels, en mettant l'accent sur la culture du "Simple, Surprenant et Prix Bas" propre à l'enseigne.

### FORMATEURS CHARGES DE DISPENSER LES MATIERES

Equipe de formateurs-consultants experts.

## Programme détaillé de la formation

### L'OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

L'objectif pédagogique de cette formation est d'accompagner des profils Bac avec expérience significative Retail ou Bac+2 en managers opérationnels, en mettant l'accent sur la culture du "Simple, Surprenant et Prix Bas" propre à l'enseigne.

Module et durée Globale	Objectifs opérationnels	Contenu spécifique Action & répartition précise (jours)	Savoirs théoriques abordés	Méthodes actives & évaluation (Qualiopi)
<b>1. Fondamentaux et ADN ACTION</b> (2 jours – 14 heures)	Incarner et faire respecter la culture d'entreprise et le modèle du hard-discount	<b>Jour 1 :</b> Le modèle économique du Hard-Discount européen et l'application du triptyque commercial Action (« Simple, Surprenant, Prix Bas »).  <b>Jour 2 :</b> L'organisation "Lean" du point de vente et l'alignement comportemental sur les 6 valeurs clés (Orientation client, respect, esprit d'équipe, discipline, simplicité, conscience des coûts).	Microéconomie de la distribution de masse (modèle de coûts fixes réduits et stratégie de volume).  Sociologie des organisations : Modèles de structures organisationnelles plates et management par les valeurs.	Méthodes : Analyse comparative de modèles d'affaires, World Café sur la transposition des valeurs d'entreprise en magasin.  Évaluation : Quiz d'alignement culturel adaptatif.
<b>2. Flux Marchandises et Logistique</b> (11 jours – 77 heures)	Piloter la chaîne d'approvisionnement interne pour garantir un magasin plein et commerçant.	<b>J3 à J5 (3j) :</b> Réception et déchargement des camions de livraison à haute cadence. Organisation ergonomique du quai et de la zone de déballage.  <b>J6 à J9 (4j) :</b> Utilisation experte du terminal à main (analyse des données CA journalières, commande, paramètre « Jours de stock » rouge/noir, niveau DOS).	Gestion de la chaîne logistique (Supply Chain Management) : Concepts de flux poussés et tirés.  Théorie des stocks : Calcul de la couverture de stock (Days of Stock - DOS) et impact des écarts d'inventaire sur les réapprovisionnements.	Méthodes : Ateliers pratiques sur le terminal à main, simulations de déchargement de camions chronométrés.  Évaluation : Épreuve pratique de calcul de DOS et test de productivité logistique terrain.

### 3. Merchandising et Logistique

(7 jours – 49 heures)

Optimiser l'attractivité commerciale selon les directives du groupe.

**J10 à J13 (4j) :** Gestion de la réserve, processus d'inventaire, comptage de précision et traitement de la démarque connue.

**J14 à J16 (3j) :** Implantation à forte productivité des nouveautés (150 nouveaux articles hebdomadaires) et décodage des planogrammes de masse.

**J17 à J18 (2j) :** Théâtralisation commerciale de la « Semaine Action » et règles de massification des bacs promotionnels.

**J19 à J20 (2j) :** Maintenance de la surface de vente : techniques de facing intensif, implantation des fins de rayons et conformité réglementaire du balisage prix.

Ergonomie et prévention des risques professionnels (Troubles Musculo-Squelettiques - TMS).

Marketing du point de vente : Psychologie du consommateur en magasin discount, typologie des comportements d'achat d'impulsion et analyse des zones chaudes/froides.

Règles de communication visuelle : Théorie des couleurs, structures d'organisation de l'espace et principes de la massification marchande.

Droit de la consommation : Réglementation sur l'affichage des prix et la conformité des offres.

Méthodes : Atelier de montage in situation d'une tête de gondole promotionnelle Action.

Évaluation : Grille de contrôle de conformité merchandising d'après un planogramme imposé.

### 4. Management d'équipe et Rituels RMA

(12 jours – 84 heures)

→ Focus Central

Animer, coordonner et évaluer le travail d'une équipe en pilotant la performance par les indicateurs (KPI).

**J21 à J22 (2j) :** Rituels Collectifs. Préparation et animation du briefing flash (5 min) via le formulaire officiel (suivi du Tableau blanc, Bulletin du jour BJ, messages clés), et débriefing de fin de poste.

**J23 à J25 (3j) :** Pilotage par le Whiteboard Action. Maîtrise de la notice d'utilisation : structuration des colonnes A (noms), B (caisses, commandes, code), C (planification par blocs

Théories de la communication des organisations : Modèles d'écoute active, de communication non violente (méthode DESC) et techniques de feedback constructif.

Management visuel et méthodologies Agile : Principes du système Kanban adaptés à la distribution de flux de marchandises.

Méthodes : Jeux de rôles managériaux intensifs filmés (recadrage d'un collaborateur, gestion d'un conflit), simulations de planification sur tableau blanc magnétique, ateliers de calcul de rentabilité horaire et d'analyse de tableaux de bord financiers.

Évaluation : Évaluation des mises en situation de rituels RH (ANET), étude de cas chiffrée sur l'optimisation des KPI de

d'aimants colis/temps), D (consignes) et gestion des Champs 1, 2 et 3.

**J26 à J27 (2j) :** Le Tableau de Bord & les 10 KPI Clés Action. Analyse et exploitation quotidienne des 10 KPI cibles du groupe :  
[Vente] : 1. CA vs Objectif budgété, 2. Panier Moyen (PM en €), 3. Indice de Vente (IV - articles/panier).  
[Stock] : 4. Productivité Logistique Équipe (Cadence Colis/Heure), 5. Taux de couverture (DOS global du magasin), 6. Taux de démarque totale (Connue + Inconnue).  
[RH] : 7. Productivité Horaire Globale (CA / total heures Kronos consommées), 8. Taux d'absentéisme et retards équipe.  
[Efficacité/Opérations] : 9. Indice d'attente caisse (ratio d'alertes call-caisses/flux), 10. Taux de complétude de la "Semaine Action" (taux d'implantation des 150 nouveautés).

**J28 à J30 (3j) :** Rituels Individuels & RH (ANET). Conduite de l'entretien « Point Étape » (objectifs SMART) et de l'entretien de « Rappel des Règles » (recadrage factuel et non conflictuel). Principes de délégation positive.

Contrôle de gestion opérationnel : Concepts d'indicateurs avancés (leading) et retardés (lagging), tableaux de bord de pilotage, comptabilité analytique de premier niveau (ratios de productivité horaire, gestion des pertes et calculs d'écart).

Théories de la motivation et du développement des compétences (Théorie de l'autodétermination, taxonomie des objectifs de performance).

Gestion du temps et des priorités : Matrice d'Eisenhower et modélisation des processus de prise de décision en situation d'urgence.

productivité d'un rayon (grille transmise au RR/RRH).

**J31 à J32 (2j) :** Agilité & Planification. Gestion des imprévus critiques. Maîtrise de l'outil Kronos (ajustement de la répartition des heures par rapport à la charge de travail planifiée sur le Whiteboard).

• **J33 à J34 (2j) :** Procédures réglementaires d'ouverture, de contrôle de fond de caisse, de fermeture et de comptage de fin de journée.

• **J35 à J36 (2j) :** Pilotage de la performance en caisse : optimisation des temps d'attente et déclenchement agile des procédures de « call-caisses » selon l'affluence.

**J37 (1j) :** Gestion de l'accueil, des procédures d'échange/remboursement et résolution des litiges clients complexes au comptoir

**J38 (1j) :** Réglementation des Établissements Recevant du Public (ERP). Gestion opérationnelle des rôles d'évacuation d'urgence (guide-file et serre-file) définis sur le Whiteboard.

• **J39 (1j) :** Stratégies opérationnelles de lutte contre la démarque inconnue (vol, démarque administrative,

Comptabilité de caisse et techniques d'audit financier de premier niveau (gestion des écarts de caisse, procédures de sécurisation des flux d'espèces).

Théorie des files d'attente (Operations Management) appliquée à l'optimisation des ressources humaines en caisse.

Psychologie de la relation client : Techniques de désescalade verbale et gestion des situations de tension

Cadre réglementaire et juridique de la sécurité incendie et de l'accessibilité dans les ERP de type M (Magasins de vente).

Sûreté commerciale : Criminologie environnementale appliquée à la prévention des pertes et du vol en grande distribution

Méthodes : Entraînement pratique sur logiciel de caisse, simulations de clôtures financières complexes avec anomalies volontaires.

Évaluation : Test écrit de contrôle des procédures de sécurité financière et mise en situation réelle de résolution de litige.

Méthodes : Exercice d'évacuation à blanc sur plan, préparation individuelle de la soutenance de fin de formation.

Évaluation : Examen de certification sommative devant un jury composé de professionnels Action et de formateurs

## 5. Pilotage Caisse et Flux Financiers

(5 jours – 35 heures)

Garantir la sécurité des flux financiers et la fluidité du parcours d'encaissement client.

## 6. Sécurité ERP et Certification

(3 jours – 21 heures)

Assurer la conformité sécuritaire du point de vente et valider les compétences du parcours.

surveillance des zones  
aveugles).

**J40** (1j) : Évaluation sommative  
finale : Soutenance du projet  
professionnel de gestion d'un  
rayon et examen écrit de fin de  
parcours POEI.

Docimologie : Principes de  
l'évaluation des compétence par  
les pairs et le jury professionnel ;